

Home Instead Rotterdam is zeven jaar geleden gestart en is inmiddels uitgegroeid tot een toonaangevende organisatie binnen de ouderenzorg met meer dan 190 medewerkers. De voorspoedige groei eist een verdere professionalisering van de organisatie en daarom zijn wij ter versteviging en uitbreiding van het team op zoek naar een

## Operationeel Manager

### Home Instead Thuiservice

#### De visie

“Thuiszorg maar dan anders”. Home Instead Thuiservice is een vernieuwende aanbieder van niet medische thuisdienstverlening aan senioren die zo lang als mogelijk thuis willen blijven wonen. Wij zien ouder worden vooral als een natuurlijk proces waarbij de behoefte aan waardering, betekenisvol contact en zinvolle activiteiten voorop staat. Daarom ondersteunt Home Instead senioren bij het behoud en verbeteren van welbevinden, een positief en betrokken sociaal netwerk en een veilige omgeving waarbij men zelf bepaalt hoe ‘het goede leven’ ook tot op hoge leeftijd behouden kan blijven.

Wij leveren praktische ondersteuning zoals de klant dat wil, wanneer de klant dat wil en door wie de klant dat wil. Home Instead Thuiservice bewijst met deze dienstverlening dat er oplossingen thuis mogelijk zijn, ook daar waar sprake is van meer complexe begeleidings- en zorgvragen zoals bij dementie.

#### In het kort

Home Instead Thuiservice is een zelfstandige Nederlandse onderneming en onderdeel van Home Instead Senior Care Franchisenetwerk. Met meer dan 1.300 franchise ondernemingen en ruim 70.000 CAREGivers in 12 landen is het wereldwijd de grootste aanbieder van niet medische dienstverlening. Home Instead realiseert wereldwijd jaarlijks 65 miljoen uren dienstverlening, dat is dagelijks 70.000 uur. De dienstverlening en de wijze waarop Home Instead het organiseert is vernieuwend en effectief en daarmee een schaalbaar en duurzaam innovatief care-model.

#### De vestiging in Rotterdam

Home Instead Thuiservice Rotterdam heeft zich inmiddels ontwikkeld tot een stevige partij in de regio Rotterdam met een kantoor in Capelle aan den IJssel en een kantoor in Ridderkerk. Recente tevredenheidsonderzoeken tonen mooie resultaten. Medewerkers waarderen hun werkgever met een 8,3 gemiddeld en een NPS-score van 58 en klanten met een gemiddelde van 8,9 en een NPS-score van 64. Dagelijks vinden zo’n 170 CAREGivers hun weg naar de senioren in de omgeving en maken het mogelijk dat senioren zo lang mogelijk veilig in hun eigen huis kunnen blijven wonen.

#### Omschrijving profiel

Als operationeel manager lever je een essentiële bijdrage aan verdere groei en ontwikkeling van de organisatie. Je bent verantwoordelijk voor de dagelijkse operatie en het effectueren van de groeistrategie. Vanuit jouw rol als operationeel manager geef je leiding aan het aanwezige support team (18 fte) en zorg je voor een optimale realisatie van de klantcoördinatie, planning, HR en zorgadministratie.

Om de groei en ontwikkeling van het bedrijf in goede banen te leiden, is een verdere professionalisering essentieel. Het meerjarenplan dient als basis voor het operationele dashboard en je stuurt op realisatie van de gestelde doelen middels concrete parameters.

Je stimuleert een positieve werksfeer waardoor alle teamleden worden aangemoedigd het beste uit zichzelf te halen, op een open manier te communiceren en actief bij te dragen aan samenwerking en resultaat.

Je bent verantwoordelijk voor het verder uitbouwen en onderhouden van het relatienetwerk met de belangrijkste verwijzers en stakeholders en het coördineren van de marketingactiviteiten. Je geeft sturing aan het management team dat bestaat uit 3 meewerkende voorvrouwen met ruime ervaring in de organisatie. (Manager locatie Capelle aan den IJssel, een manager locatie Ridderkerk en een manager Bedrijfsvoering). Een en ander geschiedt in overleg met de oprichters/bestuurders van Home Instead Thuiservice Rotterdam.

Je neemt de verantwoording voor de realisatie van goed werkgeverschap en je borgt de naleving van procedures en wettelijke voorschriften mét behoud van het gedachtengoed van Home Instead Thuiservice.

Je hebt ervaring met het aansturen van teams vanuit KPI's en begrijpt dat de kwaliteit van de dienstverlening de hoogste prioriteit heeft. Daarnaast heb je oog voor de ontwikkeling van de medewerkers.

Kortom, je zorgt voor resultaat in de ruimste zin: Tevreden cliënten, gemotiveerde en gewaardeerde medewerkers gecombineerd met een bijdrage aan een gedegen groei van de onderneming.

#### **Wie zoeken wij**

- Een proactieve mensenmanager met natuurlijke leiderschapskwaliteiten die stuurt op eigen verantwoordelijkheid en resultaten. Daarbij weet je instrumenten om houding en gedrag te beïnvloeden effectief in te zetten.
- Ervaring met het aansturen van teams op KPI's teneinde de gestelde groei- en verbeterontwikkeling van het bedrijf te realiseren.
- Een resultaatgerichte en dienstverlenende instelling met een heldere zakelijke focus
- Zelfreflectie en sterk in feedback geven én ontvangen
- Een krachtige drive om de onderneming samen met je collega's verder uit te bouwen tot een prominente aanbieder van zorgdiensten in de regio
- De vertaalslag kunnen maken van strategische en tactische plannen naar een operationele uitvoering met de verschillende teams
- Minimaal 3-5 jaar werkervaring in een leidinggevende functie binnen een klantgerichte, dienstverlenende organisatie
- Een HBO-management/commerciële opleiding en dito werk- en denkniveau

#### **Wat bieden wij je aan**

Een uitdagende fulltimebaan in een warme werkomgeving, waarbij je als een krachtige operationeel manager de mensen inspireert naar een optimale groei en zorgt voor synergie binnen de onderneming.

Wij bieden een bij jouw ervaring en vaardigheden passende beloning in schaal 70 van de CAO VVT met uitstekende secundaire arbeidsvoorwaarden.

#### **Meer weten of deze mooie uitdaging?**

Home Instead Rotterdam heeft ervoor gekozen om het sollicitatietraject uit te besteden aan Scout. Meer informatie over de functie of direct solliciteren kan via Angelique de Rond per mail [a.derond@scoutgroep.nl](mailto:a.derond@scoutgroep.nl) of telefonisch via 06-50979565. Een assessment zal onderdeel uitmaken van het sollicitatietraject.